

Conditions générales d'Asendia

1. Portée

Les présentes Conditions générales (ci-après dénommées les « CG »), ainsi que l'appendice 1 (et ses annexes) et l'appendice 2 mentionnés à la section 18 (Appendices) régissent la relation entre le Client et l'Entreprise Asendia en lien avec la collecte, le traitement, le stockage, le dédouanement, le transport transfrontalier et la livraison du Courrier (ci-après dénommés les « Services », tels que visés à la section 3).

Lesdites CG ne s'appliquent pas aux autres services fournis par l'Entreprise Asendia, tels que les services d'exécution (fulfillment), d'entreposage, d'impression, de fret et relatifs aux données.

2. Relation contractuelle et dispositions applicables

Un contrat est conclu entre le Client et l'Entreprise Asendia dès lors que ledit Client, ou un Tiers agissant au nom du Client, transmet le courrier (ci-après dénommé le « Courrier ») à l'Entreprise Asendia et que celle-ci l'accepte (directement ou par le biais de Tiers) dans le cadre de la prestation des Services, et ce même en l'absence de contrat écrit signé par les Parties. Les présentes CG (section 2.1), les produits et/ou services que l'Entreprise Asendia doit fournir (section 2.2) et le prix que le Client doit payer (section 2.3) font partie intégrante du contrat conclu entre les Parties.

Le Client est également informé que la Politique de lutte contre la corruption du Groupe Asendia est disponible sur le site Web de l'Entreprise Asendia.

2.1 Acceptation des CG

Les présentes CG sont réputées acceptées au plus tard lorsque le Client, ou un Tiers agissant en son nom, remet son Courrier à l'Entreprise Asendia ou à un Tiers qui accepte le Courrier au nom de l'Entreprise Asendia. Les présentes CG s'appliquent également aux Tiers présentant des réclamations découlant du contrat conclu entre les Parties ou s'y rapportant, à condition que ladite application ne soit pas contraire aux dispositions contraignantes du droit applicable. Les dérogations aux présentes CG ne s'appliquent que si les parties en conviennent au préalable par écrit.

Les conditions générales d'achat et/ou les conditions générales du Client (le cas échéant) ne s'appliquent pas au contrat conclu entre les Parties, sauf accord explicite et écrit de l'Entreprise Asendia.

2.2 Spécifications des produits et services

Les produits et services fournis par l'Entreprise Asendia sont décrits dans la dernière version de ses brochures, guides de l'utilisateur et fiches d'information (ci-après dénommés les « Spécifications des produits et services »), ainsi que sur le site Web ou dans tout autre moyen de communication de l'Entreprise Asendia. Lesdites Spécifications des produits et services font partie intégrante du contrat conclu entre les Parties. En cas de conflit, d'incohérence ou de divergence entre les termes des Spécifications des produits et services et les présentes CG, les termes de ces dernières prévalent.

2.3 Prix

Les prix applicables relatifs aux Services sont communiqués au Client par l'Entreprise Asendia.

3. Définitions

Dans les présentes CG, les termes énumérés ci-dessous sont employés selon les significations suivantes :

Terme	Signification
Entreprise Asendia	La filiale d'Asendia Holding qui accepte le Courrier directement auprès du Client ou par le biais de Tiers. L'Entreprise Asendia appartient au Groupe Asendia. Les détails d'identification de l'Entreprise Asendia se trouvent en bas de la dernière page des présentes CG.
Groupe Asendia	Asendia Holding AG et ses filiales.
Asendia Holding	Asendia Holding AG, une société anonyme de droit suisse inscrite au registre du commerce du canton de Berne sous le numéro CHE-336.223.007, détenue conjointement par Swiss Post (La Poste Suisse) et La Poste.
Convention CMR	La Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route (CMR) signée à Genève le 19 mai 1956, telle que modifiée par le

Terme	Signification
	protocole signé le 5 juillet 1978 à Genève et le protocole signé le 20 février 2008 à Genève.
Client	La personne physique ou l'entité juridique qui transmet le Courrier à l'Entreprise Asendia.
Marchandises dangereuses	Les articles, matériaux, biens et liquides identifiés comme des marchandises dangereuses dans <ul style="list-style-type: none"> • les instructions techniques émises par l'Organisation de l'aviation civile internationale (ICAO) ; • la réglementation sur les marchandises dangereuses de l'Association du transport aérien international (IATA) ; • le Code maritime international des marchandises dangereuses (IMDG) ; • l'accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route (ADR) ; • la convention de l'Union postale universelle (UPU) et son règlement ; dans leurs versions modifiées de temps à autre.
La Poste	La Poste SA, une société anonyme de droit français immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 356 000 000. La Poste est responsable du service postal universel en France.
Tiers	Toute personne physique ou entité juridique, à l'exception du Client et de l'Entreprise Asendia.
Courrier	Lettres, documents, marchandises, colis, journaux et magazines emballés et adressés conformément aux spécifications de l'Entreprise Asendia. Il est également possible que le Courrier ne soit pas emballé et/ou adressé si le Service le prévoit.
Parties	Le Client et l'Entreprise Asendia.
Services	Tous les services suivants ou l'un d'entre eux pris individuellement (selon l'offre de services telle que détaillée dans les Spécifications des produits et services de l'Entreprise Asendia) : la collecte, le traitement, le stockage, le dédouanement, le transport transfrontalier et la livraison du Courrier.
Swiss Post	La Poste Suisse SA / Die Schweizerische Post AG, une société anonyme de droit spécial suisse inscrite au registre du commerce du canton de Berne sous le numéro CHE-109.030.864. Swiss Post est responsable du service postal universel en Suisse.
Conventions de Varsovie/de Montréal	La Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, modifiée par le Protocole de La Haye du 28 septembre 1955 et par le Protocole de Montréal n° 4 du 25 septembre 1975 ou la Convention de Montréal du 28 mai 1999 pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international.

4. Services fournis par l'Entreprise Asendia

4.1 Collecte, traitement et stockage

L'Entreprise Asendia s'engage à collecter, traiter et stocker le Courrier si la prestation desdits Services a été convenue avec le Client. La collecte, le traitement et le stockage du Courrier sont effectués conformément aux Spécifications des produits et services visés à la section 2.2.

4.2 Transport et livraison

L'Entreprise Asendia s'engage à organiser le transport aérien/terrestre et la livraison du Courrier qui lui est remis par le Client ou par un Tiers au nom du Client. Ce faisant, l'Entreprise Asendia peut faire appel à des Tiers établis dans le pays d'enregistrement de l'Entreprise Asendia ou à l'étranger (autres transporteurs et/ou opérateurs postaux) impliqués dans le réacheminement et la livraison du Courrier au destinataire. La livraison dans le pays de destination s'effectue conformément aux lois et règlements dudit pays.

L'Entreprise Asendia ne garantit aucun(e) date ou délai de livraison spécifique, sauf accord contractuel écrit avec le Client. L'ensemble des délais de livraison figurant dans les Spécifications des produits et services mentionnés à la section 2.2 ou sur le site Web de l'Entreprise Asendia sont seulement des délais indicatifs et ne sont pas contraignants pour cette dernière.

L'Entreprise Asendia est libre de choisir l'itinéraire, les moyens de transport, ainsi que les sous-traitants ou partenaires chargés du transport et de la livraison auxquels elle fait appel pour le transport et la livraison du Courrier. Elle peut également faire appel à d'autres sous-traitants ou partenaires à sa propre discrétion.

L'Entreprise Asendia est en outre autorisée à stocker le Courrier pendant une période provisoire entre la réception et le transport dudit Courrier.

4.3 Courrier non distribuable

L'Entreprise Asendia s'engage à déployer des efforts raisonnables afin de réunir et de renvoyer le Courrier non distribuable au Client. En cas de renvoi du Courrier non distribuable, le Client n'a pas droit au remboursement du prix payé pour l'envoi du Courrier. Les frais de retour, de stockage et/ou de destruction du Courrier non distribuable sont à la charge du Client. Si le Client choisit expressément de ne pas faire renvoyer le Courrier non distribuable ou refuse de payer les frais de renvoi et/ou de stockage dudit Courrier, l'Entreprise Asendia est expressément autorisée à en disposer de la manière qu'elle juge appropriée (il peut s'agir de sa destruction) aux frais du Client sans encourir de responsabilité envers le Client ou toute autre personne.

À titre de service facultatif et si cela est prévu dans les Spécifications des produits et services, le Client peut, au moyen d'une mention spéciale apposée sur la marque d'affranchissement, préciser à l'avance s'il souhaite que le Courrier non distribuable lui soit renvoyé ou s'il souhaite simplement qu'on lui indique électroniquement (scanner) quels destinataires n'ont pas reçu le Courrier.

4.4 Ouverture d'un Courrier

L'Entreprise Asendia a le droit d'ouvrir le Courrier non distribuable s'il est impossible de déterminer extérieurement qui en est l'expéditeur. Si, après l'ouverture du Courrier, l'expéditeur ou toute partie ayant le droit de le réclamer n'est toujours pas identifié(e), l'Entreprise Asendia est expressément autorisée, après un délai de trois semaines suivant l'ouverture du Courrier, à en disposer librement ou à le détruire. L'Entreprise Asendia est autorisée à détruire immédiatement le Courrier exclu (voir la section 7.1 ci-dessous).

5. Droits et obligations du Client

5.1 Instructions

Les instructions du Client sur la manière de traiter le Courrier sont contraignantes uniquement dans le cas où elles sont expressément énoncées dans les Spécifications des produits et services visées à la section 2.2 et si elles sont émises par le Client et acceptées par l'Entreprise Asendia au plus tard au moment de la remise du Courrier.

5.2 Emballage, adressage et étiquetage

Le Client est tenu de préparer, de marquer, d'adresser et d'emballer le Courrier de manière à le protéger contre la perte et les dommages et à garantir qu'il sera transporté et finalement livré en toute sécurité au destinataire. Il est tenu de respecter les exigences des Spécifications des produits et services en matière d'adressage et d'emballage. Il doit également étiqueter correctement le Courrier expédié à l'international pour qu'il puisse être traité sans difficulté. Le Client fournit toutes les informations nécessaires pour que l'Entreprise Asendia puisse réaliser la prestation de Services. Le Client peut demander à l'Entreprise Asendia de préparer, de marquer, d'adresser et/ou d'emballer le Courrier conformément aux Spécifications des produits et services visées à la section 2.2, à condition que ledit service soit proposé par l'Entreprise Asendia.

Si, lors de l'enregistrement électronique des adresses et des codes-barres qui figurent sur le Courrier, l'Entreprise Asendia lit des données (y compris des images numériques) différentes de celles que le Client lui a fournies sous forme électronique ou sous toute autre forme, les données de l'Entreprise Asendia ont priorité aux fins du traitement ultérieur.

5.3 Remise à l'Entreprise Asendia

Le Client remet le Courrier à l'Entreprise Asendia ou au Tiers auquel celle-ci fait appel pour réaliser la prestation de Services (voir la section 12 ci-dessous) conformément aux Spécifications des produits et services visées à la section 2.2.

5.4 Courrier exclu

Le Client s'engage à ce que le Courrier remis à l'Entreprise Asendia ne comporte aucun élément exclu du transport en vertu de la section 7.1. Le Client est seul responsable de la recherche d'informations sur les possibilités et les conditions d'importation et d'exportation auprès des autorités compétentes du pays de destination ou de leurs représentants diplomatiques. Il est également seul responsable de la conformité de son Courrier aux lois et règlements régissant l'importation et l'exportation dans le pays de l'Entreprise Asendia, ainsi que dans tout pays de transit et dans le pays de destination. Le Client garantit plus particulièrement que (i) son Courrier ne comprend aucun bien soumis à des restrictions ou interdictions légales d'exportation et que (ii) lui-même, le destinataire et tout tiers concerné par le Courrier ne sont soumis à aucune règle d'embargo et à aucune sanction internationale comme spécifié par les Nations Unies, l'Union européenne, ou toute loi, réglementation ou politique nationale, telle que la liste américaine des « Specially Designated National » (SDN) émise par l'OFAC ou toute autre liste de sanctions similaire. L'Entreprise Asendia n'est en aucun cas responsable du rejet du Courrier du Client par ses soins, les sociétés de transport et/ou par les autorités, ni dans le pays où elle est établie, ni dans un pays de transit, ni dans le pays de destination.

5.5 Déclaration relative au Courrier

Le Client garantit que la description du contenu du Courrier sur tous les documents d'accompagnement est véridique et complète. Il confirme dans le même temps que le Courrier remis pour le transport et la livraison ne contient aucun élément exclu du transport en vertu de la section 7.1. Le Client consent à ce que son Courrier soit examiné pour des raisons de sécurité et que, dans le cadre dudit examen, il peut également être observé aux rayons X et scanné afin de détecter des traces d'explosifs. Il consent également à ce que son Courrier puisse être soumis à d'autres méthodes de contrôle de sécurité et ouvert, si des raisons portent à croire qu'il contrevient aux réglementations douanières et de sécurité.

5.6 Dédouanement

Le Client garantit que son Courrier est conforme aux lois et règlements d'importation, d'exportation et de douane du pays de départ, de tout pays de transit et du pays de destination. Il doit préparer le Courrier en vue du dédouanement avant de le remettre à l'Entreprise Asendia. Il doit remplir l'ensemble des documents d'accompagnement nécessaires (par ex. déclaration en douane, licences ou permis d'exportation) de manière précise et complète, puis les joindre au Courrier. Si le Client a fourni des informations inexactes ou incomplètes et que le traitement du Courrier est par conséquent retardé ou devient impossible, il reconnaît qu'il s'agit d'une conséquence de ses propres actes.

Le Client s'engage à payer l'ensemble des frais et dépenses dus en lien avec le dédouanement, tels que les droits de douane, les taxes (incluant, sans s'y limiter la taxe sur la valeur ajoutée [TVA] ou la taxe sur les produits et services [TPS], le cas échéant), les impôts, les sanctions, les amendes et les frais de stockage, ainsi que les frais et impôts imputés à l'Entreprise Asendia par des Tiers (y compris les autorités fiscales, réglementaires, gouvernementales ou douanières) dès lors qu'on lui demande de le faire.

L'Entreprise Asendia n'est en aucun cas responsable (i) de la préparation du Courrier et de l'établissement des documents d'accompagnement pour le dédouanement par le Client et/ou (ii) des décisions des douanes prises par les autorités douanières en lien avec l'inspection du Courrier. En tout temps, le Client reste seul responsable de l'ensemble des risques et conséquences qui résultent d'une déclaration en douane et/ou de documents connexes incomplets, incorrects, faux ou frauduleux. Le Client s'engage à indemniser l'Entreprise Asendia et à la tenir exempte de toute réclamation de Tiers (y compris des autorités fiscales, réglementaires, gouvernementales ou douanières) résultant de ou en relation avec les violations des dispositions mentionnées à la section 5.6.

Les dispositions de l'Appendice 2 des présentes CG sont également applicables pour le dédouanement des biens envoyés vers des destinations de l'Union européenne.

5.7 Frais et modalités de paiement

Sauf si des modalités de paiement différentes ont été convenues entre le Client et l'Entreprise Asendia, le Client s'engage à payer à l'Entreprise Asendia le prix (y compris l'ensemble des frais, droits, taxes et/ou taxe sur la valeur ajoutée si applicable) des Services à l'avance ou, au plus tard, lorsqu'il remet le Courrier à l'Entreprise Asendia.

Si le Client remet le Courrier à l'Entreprise Asendia en vue du transport et de la livraison de manière régulière, les Parties peuvent convenir d'un paiement par facture. Sauf si un autre délai de paiement a été convenu par écrit, les factures sont payables dans un délai de 7 jours à compter de la date qui figure sur la facture de l'Entreprise Asendia.

Le Client accepte les données de l'Entreprise Asendia comme base de facturation. Si les données du Client diffèrent de celles enregistrées par l'Entreprise Asendia, ce sont celles de cette dernière qui font foi. Si

seule l'Entreprise Asendia dispose de données électroniques ou physiques, le Client les reconnaît comme base de facturation.

L'Entreprise Asendia est en droit d'exiger à tout moment (et notamment en cas de paiement par facture) toute sécurité ou garantie spécifique et toute information financière nécessaires à la vérification de la solvabilité du Client, en particulier si :

- le Client réside ou exerce désormais ses activités à l'étranger ou s'il prévoit de le faire ;
- la solvabilité du Client est mise en doute ;
- le Client n'a pas respecté ou ne respecte pas les modalités de paiement ;
- l'Entreprise Asendia a déjà subi une perte imputable au Client.

Les modalités décrites à la section 5.7 s'appliquent également aux coûts encourus par l'Entreprise Asendia en vertu de la section 5.6.

5.8 Défaut de paiement

En cas défaut de paiement (par ex. en cas de retard de paiement, de paiement partiel ou de tout rejet de l'ordre de paiement), l'Entreprise Asendia facture au Client, sans autre avis, des intérêts moratoires et une indemnisation pour frais de recouvrement. À moins qu'un taux d'intérêt moratoire spécifique ne soit requis par la loi applicable dans le pays où l'Entreprise Asendia est enregistrée, le taux d'intérêt moratoire est supérieur de 8 % au taux d'intérêt de base de la Banque centrale européenne jusqu'au paiement complet et définitif des sommes dues (la somme principale due et l'ensemble des taxes, droits, impôts ou frais applicables spécifiés dans la facture). Pour les Entreprises Asendia enregistrées dans des pays situés en dehors de la zone euro, le taux d'intérêt en cas de retard est supérieur de 8 % au taux d'intérêt de base de leur banque centrale nationale respective. L'indemnité pour frais de recouvrement est facturée au Client selon la législation en vigueur dans le pays où l'Entreprise Asendia est enregistrée, sans que cela ne porte atteinte au droit de celle-ci d'être indemnisée pour tous les frais supplémentaires tels que les frais d'avocat et les frais d'agence de recouvrement.

Afin de protéger l'Entreprise Asendia contre un défaut de paiement, le Client reconnaît que celle-ci jouit d'un droit de rétention sur tout Courrier qui lui est remis et qui est en sa possession. En outre, le Client autorise expressément l'Entreprise Asendia, de la manière que celle-ci juge appropriée, à conserver le Courrier jusqu'au paiement complet de toute somme qu'il doit et/ou à vendre ou à détruire le Courrier afin de récupérer les sommes dues par le Client. Dans tous les cas, l'Entreprise Asendia a le droit de raccourcir le délai de paiement ou de demander au Client de payer immédiatement sans fournir de motif.

Les modalités mentionnées à la section 5.8 s'appliquent également aux coûts encourus par l'Entreprise Asendia en vertu de la section 5.6.

5.9 Compensation

Le Client ne peut compenser aucune réclamation qu'il peut avoir contre l'Entreprise Asendia avec une somme d'argent due à cette dernière, à moins que la réclamation du Client soit incontestée ou qu'elle ait été confirmée dans un jugement définitif et non susceptible d'appel.

6. Responsabilité de l'Entreprise Asendia

À l'exception des situations décrites aux sections 5.4, 7.1 à 7.4 pour lesquelles toute responsabilité est exclue, la responsabilité de l'Entreprise Asendia pour le Courrier perdu, endommagé et retardé (concernant le Courrier retardé, uniquement si l'Entreprise Asendia s'est engagée à respecter une date de livraison ou un délai particulier en vertu de la section 7.3) est soumise aux conditions décrites aux sections 6.1 à 6.5.

Les Services de l'Entreprise Asendia sont fournis sur la base d'une responsabilité limitée, comme décrit aux sections 6.1 à 6.5, à moins qu'une loi impérative n'en dispose autrement.

6.1 Étendue de la responsabilité

La responsabilité de l'Entreprise Asendia n'est engagée qu'à concurrence du montant de la perte ou du dommage prouvé, sans toutefois dépasser la valeur déclarée du contenu figurant sur les documents douaniers (s'il existe de tels documents) lors de la remise du Courrier et sans dépasser les montants maximaux fixés dans les conventions internationales visées aux sections 6.2 et 6.3 ou prévus aux sections 6.4 et 6.5. Dans tous les cas, c'est au Client de prouver qu'il a subi une perte ou un dommage et de fournir la preuve de la valeur du Courrier perdu ou endommagé. L'Entreprise Asendia n'est en aucun cas responsable de la perte de revenu, de profit, de clientèle, d'opportunité, de l'atteinte à la réputation du Client ou de la perte ou du dommage indirect(e), spécial(e), accessoire ou consécutif/consécutif, quel(le) qu'il/elle soit, quelle que soit la manière dont ladite perte, ledit dommage ou ledit retard a été causé(e), que ce soit en lien avec un contrat, la violation d'une obligation légale, un délit (y compris la négligence) ou autre. Cette disposition s'applique même si le Client attire au préalable l'attention de l'Entreprise Asendia

sur des risques particuliers. Les dispositions contraignantes des conventions mentionnées aux sections 6.2 et 6.3 et du droit national applicable ne sont pas affectées.

6.2 Responsabilité dans le cadre du transport aérien

Si le Courrier est transporté uniquement ou partiellement par voie aérienne et si la destination finale se trouve dans un pays autre que le pays de départ ou si une escale a lieu dans un pays autre que le pays de départ, la responsabilité de l'Entreprise Asendia en cas de perte, de dommage ou de retard est régie et limitée conformément aux dispositions des Conventions de Varsovie/de Montréal, selon le cas.

Le taux de change en vigueur à la date du paiement de l'indemnité (le cas échéant) au Client s'applique.

6.3 Responsabilité dans le cadre du transport routier

Si le Courrier est acheminé uniquement par transport routier et s'il est remis à l'Entreprise Asendia ou livré dans un pays ayant ratifié la Convention CMR, la responsabilité de l'Entreprise Asendia en cas de perte, de dommage ou de retard est régie et limitée conformément aux dispositions de la Convention CMR. Si le Courrier est acheminé uniquement par transport routier et s'il est remis à l'Entreprise Asendia ou livré dans un pays qui n'a pas ratifié la Convention CMR, la responsabilité de l'Entreprise Asendia en cas de perte, de dommage ou de retard est réputée être régie et limitée conformément aux dispositions de la Convention CMR.

Le taux de change en vigueur à la date du paiement de l'indemnité (le cas échéant) au Client s'applique.

6.4 Responsabilité subsidiaire de l'Entreprise Asendia

Si, dans un cas particulier, les dispositions en matière de responsabilité des conventions internationales visées aux sections 6.2 ou 6.3 et les dispositions contraignantes de la législation nationale et/ou d'État qui s'en écartent ne s'appliquent pas, la responsabilité de l'Entreprise Asendia en cas de perte ou de dommage est limitée au montant le plus bas entre la valeur marchande du Courrier et le coût de la réparation du Courrier ou de la partie concernée de ce dernier. Dans les deux cas, la responsabilité de l'Entreprise Asendia est limitée à 10 € par kilogramme et le montant versé pour chaque commande ne peut pas dépasser 10 000 €. Le taux de change en vigueur à la date du paiement de l'indemnité (le cas échéant) au Client s'applique.

Si le Courrier est retardé, la responsabilité de l'Entreprise Asendia est limitée au remboursement du prix payé par le Client dans le cadre du transport du Courrier et le montant versé pour chaque commande ne peut pas dépasser 1 000 €.

6.5 Responsabilité renforcée

Si le client désire une plus grande protection que celle prévue aux sections 6.2, 6.3 et 6.4, il peut demander une responsabilité renforcée conformément à la présente section 6.5. Ladite responsabilité renforcée n'est disponible que pour le Courrier qui contient des biens et ne couvre pas le Courrier retardé.

Dès le paiement du montant applicable et l'accomplissement des formalités par le Client, la responsabilité de l'Entreprise Asendia en cas de perte ou de dommage est limitée à l'option de responsabilité renforcée choisie par le Client. Dans ce cas, le montant de l'option de responsabilité renforcée choisie par le Client s'applique à la place des limites de responsabilité énoncées aux sections 6.2, 6.3 et 6.4.

7. Exclusions de responsabilité de l'Entreprise Asendia

7.1 Courrier exclu

Le Courrier est exclu du transport et l'Entreprise Asendia n'assume aucune responsabilité si le Courrier :

- contient des articles, des biens, des matériaux, des liquides ou des documents interdits par la législation, les conventions, les dispositions ou les règlements nationaux ou internationaux dans le pays duquel le Courrier provient, dans le pays de destination du Courrier et/ou dans tout pays tiers par lequel le Courrier est en transit ;
- contient des articles, des biens, des matériaux, des liquides ou des documents interdits par les instructions, règlements, accords et conventions relatifs aux Marchandises dangereuses visées à la section 3 ;
- contient des biens susceptibles d'infliger des blessures corporelles, d'infecter des personnes ou de causer des dommages matériels ;
- contient des articles interdits, par exemple contrefaits ou issus du piratage, des stupéfiants/drogues ou substances psychotropes illégaux/illégal, des produits médicaux falsifiés et autres produits médicaux illégaux, du Courrier frauduleux ou trompeur et/ou des loteries illégales ;
- contient des substances biologiques périssables, des animaux, de la pornographie illégale, des armes à feu ou des parties de ces éléments, des munitions, des explosifs, des armes, des accessoires

d'armes, des reproductions d'armes, d'armes à feu ou de munitions, des restes humains et/ou des déchets médicaux.

Sans préjudice du droit de l'Entreprise Asendia d'être indemnisée en vertu de la section 8, le Client consent à ce que l'Entreprise Asendia dispose librement et de la manière qu'elle juge appropriée du Courrier exclu (y compris le droit de détruire le Courrier exclu). Le cas échéant, le Client accepte de rembourser l'Entreprise Asendia sans délai pour les coûts de retrait du Courrier exclu du transport/de la livraison, de sa destruction ou de son renvoi au Client.

7.2 Biens de valeur

Le Client reconnaît que, sauf accord écrit conclu avec l'Entreprise Asendia au plus tard lors de la remise du Courrier, il lui est interdit de placer dans le Courrier qu'il remet à l'Entreprise Asendia en vue du transport et de la livraison des articles de valeur tels que : des pierres précieuses, des métaux précieux, des montres, des bijoux, des accessoires et des pièces détachées de valeur, des horloges, des perles, des gemmes, de l'argent, des billets de banque, des pièces de monnaie, des timbres, des titres facilement réalisables, des obligations, des obligations hypothécaires, des coupons, des chèques barrés ou non, des chèques annulés ou non, des chèques de voyage, des livrets d'épargne, des connaissements, des passeports, des offres, des certificats d'actions et d'options, des cartes de téléphone, des billets de loterie, des objets en verre, en porcelaine ou faits d'autres matériaux fragiles, des œuvres d'art ou des antiquités. Si le Client remet de tels biens à l'Entreprise Asendia en vue du transport et de la livraison, il agit entièrement à ses risques et périls, sans préjudice du droit de l'Entreprise Asendia d'être indemnisée en vertu de la section 8. L'Entreprise Asendia n'est en aucun cas responsable du Courrier perdu, endommagé et retardé contenant des biens de valeur.

7.3 Courrier retardé

Dans tous les cas, l'Entreprise Asendia n'est responsable du Courrier retardé en vertu des sections 6.2 à 6.4 que s'il a été convenu par écrit qu'elle respectera une date ou un délai de livraison spécifique tel que prévu à la section 4.2.

7.4 Risques exclus

Nonobstant les dispositions contraignantes mentionnées aux sections 6.2 et 6.3, l'Entreprise Asendia n'est en aucun cas responsable des circonstances qui échappent à son contrôle raisonnable telles que (sans toutefois s'y limiter) :

- les calamités naturelles, comme les tremblements de terre, les cyclones, les tempêtes, les éruptions volcaniques, les inondations, les incendies, les maladies, le brouillard, la neige ou le gel ;
- les cas de force majeure, comme la guerre, les accidents, les actes d'ennemis publics, les grèves, les mouvements sociaux, les embargos, les conflits locaux, les émeutes ou les perturbations civiles ;
- la perturbation ou l'interruption des réseaux de transport aérien ou terrestre ou les problèmes mécaniques relatifs aux modes de transport ou aux machines ;
- les dommages préexistants subis par le contenu du Courrier, les vices cachés et/ou le vice inhérent au contenu ou à la nature du Courrier ;
- la perte ou les dommages dus à un emballage inadapté du Courrier ;
- les dommages électriques ou magnétiques ou l'effacement des images, données ou enregistrements électroniques ou photographiques ;
- la perte ou la détérioration du Courrier due à la faute ou imputable à la négligence du Client ou à la nature du contenu du Courrier ;
- la conservation ou la confiscation du Courrier sur la base des règles juridiques dans un pays de transit ou dans le pays de destination ;
- l'exclusion du Courrier du transport et de la livraison en vertu de la section 7.1 ou la saisie, la confiscation ou la destruction du Courrier par les autorités compétentes, y compris les autorités douanières.

8. Responsabilité du Client

Le Client s'engage à indemniser l'Entreprise Asendia et à la tenir exempte de toute réclamation faite contre cette dernière et de tout(e) perte, responsabilité, dommage, coût, amende, sanction et/ou frais juridiques (y compris les honoraires de consultation) que l'Entreprise Asendia pourrait encourir, y compris, sans limitation, ceux qui découlent du non-respect de la part du Client de toute loi ou réglementation applicable, comme la remise par le Client à l'Entreprise Asendia de Courrier exclu visé aux sections 5.4 et 7.1. Le Client n'est pas dégagé de toute responsabilité dans le cas où l'Entreprise Asendia accepterait ledit Courrier par mégarde.

9. Demande d'indemnisation du Client

Le Client demande une indemnisation pour le Courrier perdu, endommagé ou retardé en vertu des dispositions suivantes. Si le Client ne respecte pas scrupuleusement les exigences de la présente section 9, l'Entreprise Asendia a le droit de rejeter les réclamations du Client après avoir dûment pris en compte ses intérêts légitimes, à moins qu'une loi impérative n'en dispose autrement.

- Le Client signale le dommage ou la perte par écrit à l'Entreprise Asendia dans un délai d'un mois à compter de la date de remise du Courrier à l'Entreprise Asendia. Dans les 14 jours qui suivent la notification, le Client documente la perte ou le dommage et envoie à l'Entreprise Asendia l'ensemble des informations pertinentes relatives au Courrier.
- L'Entreprise Asendia examine la demande d'indemnisation du Client, à condition que les frais dus à ladite entreprise en rapport avec le Courrier perdu ou endommagé aient été dûment payés.
- À la demande de l'Entreprise Asendia, le Client doit lui fournir le contenu et l'emballage du Courrier endommagé à des fins d'inspection.
- À moins qu'une loi impérative n'en dispose autrement, aucune réclamation ne peut être portée contre l'Entreprise Asendia en vertu des présentes CG au-delà d'un an à compter de la date de livraison du Courrier ou de la date à laquelle le Courrier aurait dû être livré.

10. Confidentialité

L'Entreprise Asendia et le Client gardent strictement confidentielles l'ensemble des informations techniques, financières et commerciales, des spécifications, des inventions, des procédures ou des informations portant sur la stratégie (ci-après dénommées les « Informations confidentielles ») qui ont été divulguées (ou recueillies incidemment) dans le cadre ou à l'occasion de leur relation contractuelle. L'Entreprise Asendia et le Client limiteront la divulgation desdites Informations confidentielles à leurs employés, agents ou sous-traitants qui ont besoin de les connaître dans le cadre de la prestation des Services. L'Entreprise Asendia et le Client appliquent les mesures de protection raisonnables contre la divulgation non autorisée des Informations confidentielles et protègent lesdites données de la même manière et dans la même mesure qu'ils protègent leurs propres Informations confidentielles. L'obligation de préserver la confidentialité reste en vigueur pendant trois ans après la résiliation du contrat.

11. Douanes

Pour le Courrier qui contient des biens à destination de pays en dehors de l'Union européenne, le Client accepte que les Données à caractère personnel qui accompagnent le Courrier soient transmises aux autorités douanières concernées, conformément aux lois en vigueur dans lesdits pays.

12. Implication de Tiers/Cession et sous-traitance des Services

L'Entreprise Asendia a le droit à tout moment de céder, de transférer ou de sous-traiter tout ou partie de la fourniture des Services à des Tiers. Les présentes CG s'appliquent à tout Tiers auquel la fourniture des Services a été cédée, transférée ou sous-traitée (en totalité ou en partie) par l'Entreprise Asendia et peuvent être invoquées par ces Tiers.

13. Modifications des CG

L'Entreprise Asendia se réserve le droit de modifier les présentes CG à tout moment et sans préavis. La dernière version en vigueur des CG sera publiée sur le site Web de l'Entreprise Asendia ou via tout autre moyen de communication de celle-ci.

14. Autres conventions applicables

La relation entre le Client et l'Entreprise Asendia est régie par les dispositions énoncées dans les présentes CG. Si une des dispositions des CG est incomplète ou invalide ou en l'absence de disposition sur un sujet spécifique dans les présentes CG, les Conventions de Varsovie/de Montréal (si le Courrier est transporté uniquement ou en partie par voie aérienne) ou la Convention CMR (si le Courrier est transporté uniquement par voie terrestre) s'applique(nt).

En cas de conflit, d'incohérence ou de divergence entre les termes de l'une des conventions internationales mentionnées dans la présente section et les présentes CG, les termes des CG prévalent, à moins que ceux-ci ne contreviennent à des dispositions contraignantes énoncées dans lesdites conventions.

15. Dispositions générales

Si l'une des dispositions des présentes CG est jugée invalide ou inapplicable, cela n'a pas d'incidence sur l'applicabilité des autres dispositions.

Le fait de ne pas mettre en œuvre ou de ne pas appliquer à tout moment ou pendant toute période, une disposition des présentes CG ne constitue pas, et ne doit pas être interprété comme, une renonciation à ladite disposition et cela n'a aucune incidence sur le droit ultérieur de mettre en œuvre ladite disposition ou toute autre disposition des présentes CG.

Dans les présentes CG, sauf indication contraire du contexte, les titres n'ont pas d'incidence sur l'interprétation desdites CG, le singulier inclut le pluriel et vice versa et les références à un genre incluent tous les genres.

16. Loi applicable et lieu de juridiction

Le contrat conclu entre le Client et l'Entreprise Asendia est soumis au droit national du pays d'enregistrement de l'Entreprise Asendia qui est entrée en relation contractuelle avec le Client.

Dans la mesure où il n'y a pas de conflit avec les dispositions contraignantes énoncées à la section 14 ou avec le droit national applicable, le seul lieu de juridiction pour tous les litiges découlant de la relation contractuelle entre le Client et l'Entreprise Asendia ou liés de quelque manière que ce soit à ladite relation est le lieu d'enregistrement de l'Entreprise Asendia.

17. Version faisant foi

Les présentes CG sont disponibles et publiées en anglais et peuvent être traduites dans d'autres langues. La version officielle et principale des CG est dans tous les cas la version anglaise. En cas de divergence et/ou de contradiction entre la version anglaise des CG et une version dans une autre langue, la version anglaise fait foi, sauf disposition contraire de la loi du pays d'enregistrement de l'Entreprise Asendia.

18. Appendices

- Appendice 1 – Accord sur la protection des données comprenant l'annexe A (Caractéristiques du poste) et l'annexe B (Mesures techniques et organisationnelles en matière de protection des données).
- Appendice 2 – Règles de Dédouanement.

© Asendia, mai 2025

© Asendia Benelux B.V., société inscrite au registre du commerce d'Eindhoven sous le numéro 34159044, capital social de 20'000.00 € ; adresse légale et siège principal de l'activité : De Witbogt 16, 5652 AG Eindhoven, Pays-Bas.